

## Le burn-out : 10 ans après Burnout : ten years later

Gilles Bibeau

Volume 10, numéro 2, novembre 1985

Santé mentale et travail

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/030290ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/030290ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Revue Santé mentale au Québec

ISSN

0383-6320 (imprimé)

1708-3923 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Bibeau, G. (1985). Le burn-out : 10 ans après. *Santé mentale au Québec*, 10(2), 30–43. <https://doi.org/10.7202/030290ar>

### Résumé de l'article

L'importante littérature sur le burn-out ou épuisement professionnel est ici examinée d'un triple point de vue, celui de l'anthropologie socio-culturelle, celui de l'anthropologie biologique et enfin celui de l'ethnopsychiatrie. Sur le plan socio-culturel, l'émergence du burn-out est comprise comme un épiphénomène se développant en conjonction avec une nouvelle éthique du travail et une nouvelle conception de la personne; sur le plan biologique, le burn-out est présenté en relation à deux domaines principaux de réflexion : comme une stratégie d'adaptation que des individus mettent en place pour faire face à des demandes particulièrement exigeantes dans leur environnement de travail, et comme une modalité particulière des interrelations entre les dimensions physique, psychologique et comportementale dans la personne; sur le plan ethnopsychiatrique, le burn-out n'est pas d'abord interprété comme une catégorie nosographique nouvelle mais plutôt comme un modèle d'inconduite de plus en plus admis socialement et comme un concept intégrateur qui permet de donner sens à un ensemble diversifié de symptômes. Les études sur les indicateurs du burn-out, ses causes, sa neurophysiologie et sa définition sont explicitement discutées en relation aux trois perspectives, socio-culturelle, biologique et ethnopsychiatrique.

## Le burn-out: 10 ans après

*Gilles Bibeau\**

L'importante littérature sur le burn-out ou épuisement professionnel est ici examinée d'un triple point de vue, celui de l'anthropologie socio-culturelle, celui de l'anthropologie biologique et enfin celui de l'ethnopsychiatrie. Sur le plan socio-culturel, l'émergence du burn-out est comprise comme un épiphénomène se développant en conjonction avec une nouvelle éthique du travail et une nouvelle conception de la personne; sur le plan biologique, le burn-out est présenté en relation à deux domaines principaux de réflexion: comme une stratégie d'adaptation que des individus mettent en place pour faire face à des demandes particulièrement exigeantes dans leur environnement de travail, et comme une modalité particulière des interrelations entre les dimensions physique, psychologique et comportementale dans la personne; sur le plan ethnopsychiatrique, le burn-out n'est pas d'abord interprété comme une catégorie nosographique nouvelle mais plutôt comme un modèle d'inconduite de plus en plus admis socialement et comme un concept intégrateur qui permet de donner sens à un ensemble diversifié de symptômes. Les études sur les indicateurs du burn-out, ses causes, sa neurophysiologie et sa définition sont explicitement discutées en relation aux trois perspectives, socio-culturelle, biologique et ethnopsychiatrique.

Dans les pages qui suivent, je propose une lecture anthropologique des travaux réalisés depuis dix ans sur le phénomène du burn-out qu'on traduit généralement par l'idée d'épuisement professionnel. D'emblée, j'adopte un point de vue culturel en cherchant à situer l'émergence de l'intérêt pour ce phénomène sur l'arrière-fond de l'apparition d'une nouvelle éthique du travail et, éventuellement même, d'une nouvelle conception de la personne au cours de la dernière décennie. La transformation du système culturel de valeurs et de représentations est elle-même présentée dans ce texte comme largement déterminée par la situation socio-économique qui prévaut depuis environ 1975.

M'inspirant de l'anthropologie biologique, j'ai aussi lu la littérature sur le burn-out en attachant une grande importance aux notions d'adaptation et de stratégie adaptative qui sont traditionnellement au centre de la réflexion sur l'homme en anthropologie; dans la mesure même où la symptomatologie proposée du burn-out se déploie simultanément au niveau du corps, du psychisme et des comportements, j'ai été amené à fournir une grille proprement anthropologique qui permet de penser les rapports entre les niveaux dans un schéma conceptuel, qui intègre leur conjonction et leur disjonction.

Enfin, je me suis placé pour procéder à la revue critique des auteurs du point de vue de l'anthropologie médicale et à certains moments du point de vue de l'ethnopsychiatrie. Ce faisant, j'ai été amené à devoir replacer les études faites sur le burn-out dans le contexte plus large des recherches en santé au travail, et à proposer une conception originale du burn-out que je me refuse à considérer comme une nouvelle catégorie nosographique. Les comparaisons transculturelles fournissent en effet des éléments qui conduisent à penser que le burn-out est davantage à comprendre comme une catégorie analytique, construite récemment, qui favorise l'émergence d'un modèle d'inconduite de plus en plus admis socialement.

C'est donc à partir de ce carrefour où se rencontrent l'anthropologie socio-culturelle, l'anthropologie biologique et l'anthropologie médicale que je me suis mis à l'écoute de la littérature dédiée au burn-out.

### LE BURN-OUT ET LA NOUVELLE ÉTHIQUE DU TRAVAIL

Les chercheurs en sciences sociales s'intéressent de nouveau depuis une dizaine d'années à l'étude des conséquences psychologiques et sociales du chômage, renouant avec les thématiques de la recherche sociale qui ont dominé dans les années 30. Au premier abord, il peut sembler étonnant, et même con-

\* L'auteur est professeur agrégé au département d'anthropologie, Université de Montréal.

tradictoire, de voir se développer parallèlement au cours des dix dernières années des recherches nombreuses portant non seulement sur la qualité de vie au travail mais, aussi, de manière plus spécifique sur l'épuisement professionnel des travailleurs et travailleuses impliqués particulièrement dans des fonctions de services. Tous ces chercheurs reconnaissent qu'il est impossible de comprendre les rapports complexes qui se développent entre les travailleurs et leur vie professionnelle ou leur métier, sans ancrer profondément dès le départ toute leur réflexion théorique et méthodologique dans une clarification de ce que signifie le travail dans la société contemporaine.

Paul Grell (1985), dont les recherches portent depuis plusieurs années sur «le vécu du chômage dans divers groupes socio-économiques», en est venu à la conclusion que les travailleurs se trouvent aujourd'hui confrontés à quatre modèles culturels dominants dont les éléments s'interpénètrent et se contredisent, et à partir desquels éléments les individus construisent leur propre perception du travail et lui donnent sens. Ces quatre modèles culturels se seraient mis en place successivement durant les quatre dernières décennies: celle des années 50 qui en était une d'expansion économique a permis de vivre une «éthique du travail» profondément enracinée dans les valeurs chrétiennes traditionnelles et dans l'idéologie capitaliste que ces valeurs favorisent; la décennie des années 60 fut caractérisée par un «éthos de la consommation» qui conduit un grand nombre de travailleurs à profiter des effets de la croissance économique générale, engendrant progressivement une distinction nette entre la vie au travail et la vie hors-travail (loisirs, etc.); au début des années 70, on vit monter de plus en plus ce que Grell appelle le mouvement «d'insatisfaction au travail» qui fut, en partie, produit par le fait que les travailleurs ont cherché à reporter dans l'espace du travail des revendications pour une qualité de vie à laquelle ils avaient été sensibilisés dans l'espace hors-travail; la crise économico-sociale exacerba encore davantage à partir de 1975 cette insatisfaction de sorte que les travailleurs en sont venus, toujours selon Grell, à «désinvestir de plus en plus leur travail». Il exprime ainsi sa façon de voir le désinvestissement dont le travail est aujourd'hui l'objet:

«Le travail salarié n'est plus qu'une certaine quantité d'activité réifiée, un emploi quelconque qu'on exécute sans rien y investir de soi-même et qu'on quittera pour un autre emploi tout aussi contingent.» (Grell, 1985, 46).

Grell est bien conscient du fait que les quatre modèles de perception du travail qu'il a identifiés constituent de fait des variations qui sont autant de potentialités de la «vieillesse» éthique chrétienne du travail, et qu'à ce titre, aucune n'annule complètement les autres même lorsqu'elle domine à un moment précis. Cette coexistence des modèles interdit de penser le problème de la valeur accordée aujourd'hui au travail dans les seuls termes du «désinvestissement», tout en reconnaissant que cette caractéristique semble particulièrement importante de nos jours.

S'articulant sur la pensée de Grell, D. Desmarais (1985) rappelle avec à-propos que cette présentation de l'évolution de l'éthique du travail en quatre phases chronologiques, risque d'uniformiser un phénomène culturel qui doit nécessairement être pensé en relation aux différentes catégories socio-économiques de travailleurs; elle insiste plus précisément sur le fait que la prévalence de l'un ou l'autre modèle peut varier considérablement selon qu'on se situe chez des professionnels, chez des ouvriers de métiers au travail stable ou dans les catégories de travailleurs qui détiennent des emplois précaires. Il lui apparaît donc essentiel de procéder complémentairement à des recherches portant sur la distribution des modèles culturels de perception du travail, en fonction des clivages socio-économiques qui divisent les travailleurs eux-mêmes.

Pour comprendre les modifications conjoncturelles dans la valeur et le sens qu'on assigne aujourd'hui au travail, Corin et Bibeau (1985) proposent plutôt de s'interroger sur l'existence éventuelle d'une nouvelle conception de la personne qui se structure autour de la poursuite de la réalisation de soi, de l'épanouissement personnel et de la croissance psychologique. À la suite de Lasch (1981), ils pensent que la sensibilité politique et sociale, si vive dans les années 60, a progressivement fait place depuis la crise au souci du bien-être psychologique personnel, au repli dans la sphère privée, à la submersion dans l'intimité et par le fait même à l'affaiblissement de la signification originelle de l'éthi-

que du travail. Les vertus chrétiennes de l'ascèse au travail qui ont constitué un des piliers du développement du capitalisme occidental (Weber, 1966), n'excitent plus l'enthousiasme général, et beaucoup semblent préférer se retirer de la compétition pour le pouvoir ainsi que du combat pour la réussite personnelle à travers le travail; l'esprit de performance à traduire dans le travail aurait cédé le pas devant l'apothéose de l'individualisme et du culte du moi. Corin et Bibeau laissent entendre que le travail ne peut être perçu dans ce contexte de transformation radicale de certaines valeurs de base de la société nord-américaine, que comme un moyen de réalisation personnelle; replacée dans l'espace du travail, la réalisation de soi ne peut en effet qu'engendrer la poursuite de la qualité de la vie jusque dans l'espace même du travail. Ils écrivent: «la finalité du travail change en quelque sorte d'objet au sens où elle devient placée à l'extérieur de sa propre instrumentalité. Les tâches qui s'écartent de cet objectif de réalisation de soi sont refusées ou vécues avec un sentiment d'impatience; ou peut penser que le potentiel de stress lié au travail se trouve augmenté fortement dans un tel contexte» (1985: sous presse).

Comme Desmarais l'a fait dans le cas de Grell, il faut ici se demander si cette culture narcissique du moi, qui semble conduire à un désinvestissement par rapport au travail, touche également toutes les classes sociales et toutes les catégories d'âge dans la société d'aujourd'hui. Peu d'études systématiques ont été faites sur ces sujets, mais certaines observations permettent d'affirmer que le repli sur le moi dans une période de basse conjoncture économique peut en fait se transformer, de façon inattendue, en une exacerbation de la compétition interindividuelle et dans la baisse des activités communes de coopération. Au moment où l'on parle d'une reprise économique dans certains secteurs de la société nord-américaine, il se peut très bien qu'on soit en train de revenir à une éthique plus traditionnelle du travail, assez proche de celle qui prévalait dans les années 50; par exemple, la compétition très forte entre les étudiants universitaires peut éventuellement être considérée comme un des indices de ce changement de cap. En réalité, la réapparition de la vieille éthique traditionnelle du travail ne se fait peut-être que chez certains jeunes qui se préparent à entrer sur le marché du travail, alors que les adultes

continuent de leur côté à se référer conceptuellement et pratiquement aux modèles culturels développés pendant la période de la crise. Les quelques études dont on dispose sur les valeurs des jeunes et dans la société en général (Asselin, 1980; Bouchard *et al.*, 1981), ne semblent pas avoir réussi à saisir ce processus rapide de mutation de valeurs.

Au terme d'une enquête portant entre autres sur les attitudes des Québécois face au travail, Asselin écrit: «Plus on est jeune, et plus on est scolarisé, moins on est satisfait. Soixante-cinq pour cent des gens continueraient à travailler même s'ils avaient assez d'argent pour vivre à l'aise, mais alors deux personnes sur trois changeraient d'emploi... Bien qu'étant les moins satisfaits, les plus scolarisés sont aussi ceux qui accepteraient le plus de continuer à travailler» (1980, 16). Dans leur analyse des valeurs que les Québécois de différents âges associent au «travail intéressant», l'équipe de Bouchard (1981) a noté que les gens de plus de 40 ans relient principalement le travail à l'harmonie intérieure et au fait de fonder une famille, alors que les 15-19 ans associent plutôt le travail à la vie excitante, au plaisir, à l'égalité et à la liberté. Il n'y a pas de doute que les modèles culturels de perception du travail changent selon les catégories d'âges, et il serait intéressant de poursuivre des recherches dans ce sens. Il se peut fort bien que les résultats des enquêtes de 1980 ne valent plus aujourd'hui.

## **LE BURN-OUT EN TANT QUE MODÈLE D'INCONDUITE SOCIALEMENT ADMIS**

Autant il apparaît indispensable, pour un anthropologue, d'essayer de comprendre le phénomène de l'épuisement professionnel sur l'arrière-fond des valeurs culturelles attachées au travail dans les diverses classes sociales et dans les différents groupes d'âge, autant il se doit de s'interroger dans une perspective d'anthropologie médicale sur le contenu sémantique et pratique du terme de «burn-out», qui s'est diffusé rapidement dans la littérature des sciences sociales et des sciences du comportement depuis une dizaine d'années. Le traité de psychiatrie clinique publié récemment au Québec (Lalonde et Grunberg, 1980) ne reprend nulle part l'expression de burn-out, disant par là clairement la résistance

du monde psychiatrique à l'adoption de ce nouveau terme nosographique.

On peut identifier diverses raisons à cette réaction des milieux psychiatriques. Prince et Tcheng-Laroche (1983) assimilent pour leur part le burn-out à la neurasthénie en disant que cette dernière continue à exister en Amérique du Nord sous la forme d'un épuisement qu'on explique par un stress engendré dans le milieu du travail. Déjà au XIX<sup>e</sup> siècle, la neurasthénie était décrite comme un désordre organique causé par une surexcitation du système nerveux provoquée par une surcharge de travail, des difficultés relationnelles ou autres; les symptômes que les psychiatres mirent d'abord de l'avant furent de nature physique (maux de tête, fatigue, insomnie), puis on assista à une psychologisation progressive de la symptomatologie dans le sens de la mise en évidence de l'hypocondrie (Murphy, 1982). À partir de 1940, les diagnostics de neurasthénie ont été le plus souvent remplacés par des diagnostics de mélancolie et de psychonévroses, grâce principalement à l'émergence d'explications psychodynamiques pour les symptômes somatiques non spécifiques. Plusieurs psychiatres pensent certainement à la suite de Prince et Tcheng-Laroche que le burn-out ne constitue finalement qu'un maquillage de la neurasthénie classique (voir Murphy, 1983, 116 et ss pour une excellente présentation du développement historique de la neurasthénie et de la mélancolie en psychiatrie occidentale).

Ethnologue et psychanalyste, Devereux (1980) considère plutôt la neurasthénie comme un diagnostic d'orientation organique qui permet de sauver la face lorsqu'une personne expérimente l'épuisement, la démoralisation et la dépression dans les cultures qui construisent le prestige individuel sur l'énergie et le succès au travail. D'après Devereux, la «fatigue névrotique, qui autorise la personne à se retirer du travail et à ne plus accomplir ses rôles sociaux sans qu'elle perde pour autant la face, constitue une sorte de modèle d'inconduite socialement admis dans les sociétés où prévaut une idéologie construite sur la réussite à travers le travail». Si on élargit la pensée de Devereux de façon à inclure le burn-out sous le terme de fatigue névrotique, on peut certainement conclure que le burn-out vise à légitimer une situation de retrait chez des travailleurs, qui ne peuvent plus accomplir leurs tâches sans qu'ils

soient pour autant pénalisés socialement (et même éventuellement financièrement).

Ce nouveau modèle d'inconduite de plus en plus admis sur le plan social est susceptible de permettre à des individus de vivre en les articulant sur le milieu du travail, des problèmes de nature psychologique qui surviennent éventuellement dans d'autres espaces de leur vie, masquant ainsi dans certains cas les facteurs à l'oeuvre dans l'origine du problème. Il faut de plus signaler que le fait de lire certains comportements à partir de la symptomatologie caractéristique du burn-out, permet, dans un certain nombre de cas, de dédramatiser des problèmes qui sont nettement de nature psychologique.

Se situant dans une autre perspective théorique que les auteurs précédents, Corin et Bibeau (1985) ont proposé d'interroger le problème du burn-out non plus comme une catégorie nosographique mais de façon plus globale, en réfléchissant sur le processus diagnostique lui-même. Reconnaisant avec les auteurs du rapport préparé pour la Confédération des Syndicats Nationaux<sup>1</sup> que les signes et symptômes du burn-out sont extrêmement diversifiés tant sur le plan physiologique et comportemental (Bibeau *et al.*, 1984), ils laissent entendre qu'il est impossible d'assigner une place précise au burn-out dans la nosographie psychiatrique traditionnelle. Ils préfèrent considérer le burn-out comme un concept intégrateur qui vient en quelque sorte donner sens à un ensemble complexe et multidirectionnel de phénomènes. «Le point de repère pour poser le diagnostic, écrivent-ils, ne paraît pouvoir être, dans ce contexte, un ensemble spécifique de symptômes; on se trouve plutôt en face d'un «processus d'attribution» par lequel on décide qu'un ensemble de signes est dû à des conditions de travail. Suivant les personnes qui utilisent cette étiquette diagnostique et le contexte dans lequel elles le font, on peut s'attendre à ce que l'on donne une extension différente au terme» (Corin et Bibeau, 1985, sous presse).

Ce processus d'attribution engendre un double effet de construction, par rapport au burn-out. En appliquant cette étiquette nosographique globale du burn-out à des symptômes extrêmement diversifiés, le diagnostic construit en quelque sorte une rationalité et une cohérence à l'intérieur d'une apparente dispersion; de plus, en reliant l'émergence des

symptômes aux situations de travail, le diagnostic «désobjectivise» en partie le problème, pour le reporter dans un espace qui rend possible la mobilisation sociale et plus précisément l'intervention syndicale. L'interprétation en terme de burn-out ne fait pas qu'imposer comme du dehors un sens à une expérience douloureuse d'inadéquation face au travail; l'étiquette diagnostique du burn-out conduit également la personne malade à construire sa propre expérience de référence à des coordonnées qu'on lui fournit de l'extérieur; c'est comme si on mettait à sa disposition un langage composé de certains mots-clé qui lui permettent de traduire ce qu'elle expérimente. Mac Bride (1983) signale à ce sujet le danger de voir se produire l'effet Pygmalion, «c'est-à-dire que si on répète assez souvent à quelqu'un qu'il exerce une profession à haut risque, il peut très bien se mettre à chercher et à trouver des symptômes ou des troubles qui autrement ne se seraient pas manifestés» (1983, 2). Enfin, on peut signaler que les personnes entourant la victime du burn-out trouvent dans ce diagnostic un cadre qui leur fournit des moyens de comprendre ce qui se passe chez les victimes du burn-out, et de mettre en marche des actions pour lutter contre le burn-out.

### **LE BURN-OUT ENTRE LE MAINTIEN DE LA PRODUCTIVITÉ ET LA PÉNURIE DES MOYENS**

Dans une perspective d'ethnopsychiatrie, il est important de reconnaître que le burn-out constitue un modèle analogue aux modèles d'inconduite de Linton, grâce auquel certains individus peuvent exprimer en relation à l'espace du travail des malaises ou des problèmes plus ou moins graves, sans qu'ils soient socialement pénalisés. On ne peut cependant ignorer l'importance des facteurs sociologiques qui servent de contexte à l'apparition clinique, et à la reconnaissance sociale du phénomène du burn-out. Celui-ci se développe en effet au confluent de la rencontre d'un double mouvement, celui de la quête de la qualité de la vie jusque dans les milieux de travail et celui de la brusque décroissance de l'économie vers le milieu des années 70; cette crise a conduit les employeurs à exiger de plus en plus de leurs travailleurs au moment précis, où ceux-ci aspiraient à se donner de meilleures conditions de travail. Tout comme Oedipe et Laïos, se rencontrant au carre-

four, où l'un et l'autre refusent de reculer, ni les employeurs ni les travailleurs n'ont véritablement réussi au cours des dernières années à négocier ce formidable enjeu social de la décroissance économique dans le respect des droits. Si quelqu'un a reculé, il semble bien que ce soit les syndicats, puisque beaucoup de travailleurs se sont démobilisés des luttes collectives pour pouvoir survivre en tant que travailleur individuel. Du côté des employeurs, on a un peu partout continué à rationaliser la production dans une perspective gestionnaire, de façon à produire encore plus avec moins; du côté des travailleurs, on n'a pas totalement abandonné la lutte pour la qualité de la vie au travail, et le burn-out est devenu dans ce contexte un des symboles des luttes syndicales visant à assurer aux travailleurs un contexte acceptable de travail.

### **LE CONTEXTE INTELLECTUEL D'APPARITION DU CONCEPT DE BURN-OUT**

Le terme de «burn-out» qui exprime l'idée d'un épuisement professionnel apparaît dans la littérature scientifique pour la première fois en 1974. Se situant de plein-pied dans la tradition des études sur le stress, Ginsberg (1974) parle de burn-out pour caractériser les réactions physiologiques et comportementales des hommes d'affaires aux stress chroniques qu'ils rencontrent dans leur effort continu de compétition et d'ascension sociale. Les auteurs avaient d'avantage tendance à cette époque à relier le stress chronique des hommes d'affaire à l'hypertension et aux problèmes cardio-vasculaires. Quant à Freudenberg, ils constata au même moment que les travailleurs des Free Clinics (1974), aussi bien que ceux d'institutions alternatives de services (1975), présentaient un même sentiment de vide (wear out) et d'épuisement (exhausted), suite aux demandes excessives de la clientèle.

C'est cependant l'équipe de recherche californienne qui s'est progressivement constituée autour de Christina Maslach à partir de 1976, en s'adjoignant tour à tour Pines et Jackson, qui donna à ce champ d'étude sur le «burn-out» les caractéristiques principales qui prévalent jusqu'à aujourd'hui. Cette équipe de chercheurs entreprit d'emblée ses études auprès des professionnels des services sociaux et de santé (Maslach, 1976, 1978, 1979; Maslach et Pines,

1977, 1979; Pines et Maslach, 1978). La seconde grande équipe de chercheurs qui a façonné le champ est celle de Cherniss qui a travaillé auprès de professionnels du secteur public (1980a, 1980b) et, enfin, le troisième groupe le plus important est celui de Edelwich et Brodsky (1981). Les chercheurs formant ces trois équipes ont dominé toute la production scientifique jusque vers 1983. Une même approche théorique qui explique les causes du burn-out sur la base des interactions entre variables contextuelles (organisationnelles principalement) et variables individuelles parcourt les travaux de ces chercheurs; de même la définition qu'ils donnent au burn-out est à peu près chez tous la même.

En se polarisant dans l'étude de la causalité sur des variables appartenant principalement au contexte organisationnel du travail et aux caractéristiques de la clientèle consultante, ces auteurs ont été amenés à négliger certaines variables macroscopiques telles que la décroissance des services d'aide dans la conjoncture de dépression qui prévaut depuis environ 1974, la plus grande sévérité des problèmes de la clientèle, et le désir chaque jour plus manifeste d'une plus grande qualité de vie au travail; de même, ils ont généralement occulté l'importance que les travailleurs attachent à la qualité de la vie psychologique, et passé presque sous silence l'influence de la montée du féminisme dans des professions qui sont majoritairement détenues par des femmes. À partir de 1983, quelques auteurs ont commencé à s'interroger sur la place de ces diverses variables caractéristiques du contexte macroscopique dans lequel est apparu et s'est développé le «burn-out»; il reste cependant encore beaucoup à faire dans ce domaine.

Il est tout aussi étonnant que les premières recherches n'aient établi aucun lien explicite entre la réflexion sur la genèse du burn-out et les acquis des colossales études faites sur le stress à cette même époque (Selye, 1975, 1979). Les connaissances sur le stress on en effet permis de mieux préciser quel est le niveau optimal de stimulation environnementale dont la personne a besoin, tout en soulignant également comment s'élabore la réponse adaptative non seulement sur le plan neurophysiologique, mais également au niveau de toute la personne. Ce sont là autant de points centraux dans les recherches sur le burn-out et on peut regretter que les premiers auteurs, ceux qui ont écrit avant 1980, aient à peu près

totalement négligé de référer à ce vaste ensemble de connaissances issues des recherches sur le stress.

De même, on peut globalement reprocher à toutes ces études pionnières qui ont délimité un nouveau champ de recherche autour du burn-out et qui ont créé pour ce faire un nouveau concept, d'avoir négligé d'établir des comparaisons suivies avec les résultats des études menées auprès de travailleurs d'usine ou des autres catégories de travailleurs qui n'avaient aucun contact avec le public. En isolant d'emblée un domaine spécifique au sein des recherches en santé au travail, ces auteurs se sont interdits la possibilité de démontrer scientifiquement la spécificité des problèmes surgissant dans le milieu des professions de services. Le genre de problème auquel renvoie l'étiquette de burn-out n'existerait-il pas ailleurs sous un autre nom? Enfin, on peut se demander si, en se polarisant sur les professions d'aide, les chercheurs n'ont pas contribué à prolonger cette noble idéologie du service et du don qui est considérée comme centrale dans ces professions: là et là seulement, les travailleurs s'useraient jusqu'à la corde.

## CE QU'EST L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

Tous les auteurs s'accordent pour reconnaître qu'il existe des composantes physiques, psychologiques et comportementales dans l'épuisement professionnel. On trouve également chez tous, l'idée que le burn-out se développe au sein d'un processus dynamique d'échanges entre une personne et son environnement de travail. Cherniss (1980b) parle plus précisément d'un processus transactionnel à trois étapes comprenant d'abord un déséquilibre entre les ressources individuelles et organisationnelles face aux exigences du travail, déséquilibre qui conduit à des réponses de nature émotionnelle (anxiété, fatigue, épuisement) et qui, enfin, provoque des changements dans les attitudes et les comportements du travailleur. Le burn-out ne constitue évidemment qu'un des réponses possibles de l'individu face aux demandes excessives d'adaptation que lui impose le travail, réponses qui varient selon les personnes en raison de divers facteurs biologiques, psychologiques et sociaux.

Pour Edelwich et Brodsky (1980), le burn-out est un processus de «désillusionnement» à quatre phases: l'enthousiasme, la stagnation, la frustration et l'apathie. La personne qui a fortement investi son travail sur le plan émotionnel est, selon ces auteurs, davantage candidate au burn-out lorsqu'elle rencontre la déception et la frustration dans son travail.

Pines et Maslach (1978) définissent le burn-out comme «un syndrome de fatigue physique et émotionnelle qui amène chez l'individu concerné une perception négative de soi, des attitudes négatives au travail et une diminution importante de l'implication personnelle auprès des patients» (1978, 162); Kafry et Pines préfèrent parler de «tedium» qui traduit «l'expérience de la fatigue physique, émotionnelle et mentale produite par les pressions chroniques quotidiennes» (1980, 447). Pour Cherniss comme pour Edelwich, il s'agit d'un retrait psychologique par rapport au travail, en réaction à un stress excessif.

Les revues de littérature (Perlman et Hartman, 1982 par exemple) et les ouvrages récents de synthèse sur le burn-out (French *et al.*, 1982; Paine 1982; Farber, 1983) font tous écho à la définition de Pines: «the burn-out is a state of physical, emotional and mental exhaustion that results from long-term involvement with people in emotionally demanding situations» (Paine, 1982, 189). Dès 1981, Bourgault et Meloche ont dressé une liste fort utile des indicateurs de l'épuisement professionnel à partir d'une revue de la littérature alors disponible. Ils ont noté les symptômes suivants: a) au niveau des sentiments: insatisfaction, irritabilité, rigidité, etc; b) au niveau des somatisations: insomnie, ulcères, maux de dos, migraines; c) au niveau de la vie personnelle: abus d'alcool, de médicaments, troubles conjugaux et familiaux; d) au niveau des relations: retrait, condescendance, paranoïa; e) au niveau du travail: absentéisme, «turn-over», «moral bas».

On admettra sans doute aisément que la définition donnée du burn-out manque de spécificité, et que les indicateurs mis de l'avant permettent difficilement d'identifier avec précision les personnes touchées par le burn-out. Sa symptomatologie est multidirectionnelle et mal intégrée: il apparaît comme un processus d'affaiblissement et en ce sens il est apparenté à la fatigue; il est aussi caractérisé par un retrait qui ressemble à la dépression réactionnelle

et, enfin, il partage avec le stress de nombreux signes. Si on en croit les chercheurs, les indicateurs du burn-out s'inscrivent non seulement dans plusieurs domaines (le physiologique, le psychologique et le comportemental), mais ils peuvent aussi se présenter selon des degrés fort variés de gravité<sup>2</sup>. Une telle multiplicité de signes rend finalement quasi impossible l'assignation du diagnostic de burn-out à une personne particulière et ce n'est qu'à travers un processus d'attribution qu'on peut, comme je l'ai précédemment écrit, dégager une cohérence au sein de ces symptômes.

La multiplicité des indicateurs de divers ordres pose également un autre problème, celui des liens qui permettent de faire tenir ensemble la série disparate des symptômes. Face à ce difficile problème, on comprend que plusieurs chercheurs se soient tournés vers l'élucidation de la place que joue le système neuroendocrinien dans l'adaptation à des situations stressantes productrices de burn-out; c'est là qu'ils ont cherché l'intégration entre les différents niveaux de symptômes et de signes.

## LA NEUROPHYSIOLOGIE DU BURN-OUT

Le burn-out peut être vu, comme l'écrit Farber (1983) «comme l'étape finale dans une progression de vaines tentatives à affronter une variété de conditions stressantes perçues comme négatives» (1982, 112). Si le burn-out constitue à la fois un processus et un point d'arrivée, il est certainement utile, comme l'ont fait certains auteurs d'après 1980, d'essayer de le comprendre à partir des notions de stress et d'adaptation à l'environnement. On sait que tous les êtres humains ont besoin d'un certain niveau de stimuli et d'événements auxquels ils doivent s'adapter de façon continue. Grâce aux travaux qui se sont faits dans le prolongement des études de Walter Cannon (1953) et Hans Selye (1975), on sait que l'exposition à certaines conditions environnementales produit des modifications hormonales qui peuvent engendrer des problèmes physiologiques et psychologiques (Institute of Medicine, 1981; Elliott et Eisdorfer, 1982).

Les mécanismes psychobiologiques mis en oeuvre dans les réponses adaptatives sont maintenant assez bien connus, grâce aux études faites sur l'adap-



tation humaine dans des perspectives à la fois biologique, psychologique et sociale (Luria *et al.*, 1981). Les recherches biomédicales nous ont permis de mieux comprendre comment le cerveau contrôle à la fois le fonctionnement des hormones et le système neuro-végétatif (Kriger et Hughes, 1980). De nombreux neurorégulateurs ont été identifiés comme intervenant dans les réactions d'adaptation: d'une part les catécholamines qui sont des composés de la famille de l'adrénaline (épinéphrine et norépinéphrine) qu'on trouve dans les glandes surrénales et le cerveau, et d'autre part les endorphines qui sont des peptides de type morphinique qu'on rencontre surtout dans le cerveau, l'hypophyse et les surrénales (Barchas *et al.*, 1978; Dimsdale et Moss, 1980). Au moins une douzaine de substances neuroactives interviennent d'après les chercheurs (Snyder, 1980; Krieger et Martin, 1981) dans le processus neurophysiologique de réaction au stress. L'avancée la plus importante s'est faite grâce à la théorie du «portillon»; ce portillon est constitué par un réseau de vaisseaux sanguins dense reliant l'hypothalamus situé à la base du cerveau avec l'hypophyse localisée juste en-dessous; ces vaisseaux charrient les messages chimiques du cerveau vers l'hypophyse et de là vers les glandes surrénales, thyroïdes et autres qui influencent à leur tour tous les organes par l'intermédiaire du système neuro-végétatif (Guillemin, 1978; Schally, 1978).

Les études sur les interrelations entre l'hypothalamus, l'hypophyse, le système adrénalo-cortical et les modifications physiologiques dans les organes du corps (estomac, intestins, poumons, coeur) ont permis de mieux comprendre l'unité du processus d'adaptation, qui implique nécessairement l'interdépendance et l'intégration entre les différentes composantes biologiques du corps. De plus, ces recherches ont permis de mieux comprendre les liaisons complexes entre l'impact psychologique de conditions environnementales perçues comme stressantes, et les réponses hormonales et physiologiques qui s'ensuivent. C'est un affect ou une situation émotionnelle particulièrement forte — le sentiment d'impuissance par exemple — qui déclenche l'activité de l'hypothalamus entraînant ensuite tout le mouvement endocrinien et physiologique.

On connaît beaucoup mieux aujourd'hui les mécanismes hormonaux et neurophysiologiques à l'oeuvre

dans l'adaptation à un environnement stressant, mais on ne sait toujours pas pourquoi les mêmes situations stressantes provoquent des pathologies différentes chez des individus différents. En situation de stress, les composantes centrales et périphériques du système nerveux agissent conjointement avec les éléments du système endocrinien pour induire une surstimulation des organes internes, ainsi qu'une excitation générale qui se manifeste au niveau des comportements. La caractéristique globale de la réaction fait en sorte que toute la personne est touchée, les parties les plus fragiles pouvant éventuellement succomber les premières. Outre les caractéristiques biologiques de la personne, son profil psychologique peut également permettre de comprendre les différences interindividuelles dans la pathologie issue des situations de stress.

Je me suis volontairement étendu sur les mécanismes neurophysiologiques à l'oeuvre dans les situations de stress et de burn-out, non seulement parce que les connaissances progressent vite dans ce domaine et qu'on ne peut les ignorer, mais aussi parce que je veux insister sur le fait que nous sommes des êtres biologiques faits d'un système nerveux d'une rare complexité. La paléontologie et l'anthropologie physique nous disent que notre système neuro-hormonal n'a pas substantiellement évolué depuis au moins 50 000 ans, et qu'il s'est formé au long d'une histoire marquée par des activités limitées à la chasse et à la cueillette. Pour comprendre nos réactions d'aujourd'hui dans le contexte des milieux de travail, il est essentiel que nous nous réenracinions dans notre passé primitif et dans notre base animale, puisque nous continuons aujourd'hui à essayer de nous adapter en utilisant précisément ce même système qui s'est structuré dans le contexte d'un environnement radicalement différent. Du point de vue anthropologique, il faut rappeler aux chercheurs les conséquences de cette apparente dichotomie et opposition entre la stabilité de l'évolution génétique et l'accélération, fantastique de l'évolution sociale. L'environnement s'est complexifié, mais nous continuons à y réagir à partir des schémas que les héritages phylogénétiques ont inscrit profondément dans l'organisation de notre système nerveux central, et dans celle du système neuro-végétatif.

Outre cette raison fondamentale et proprement anthropologique qui m'a amené à insister sur la neu-

rophysiologie des mécanismes d'adaptation, je crois intéressant de m'être attardé sur ce sujet, parce que ce domaine de recherche a permis de mettre au point des signaux avertisseurs ou des indicateurs relativement objectifs qui permettent de mesurer les seuils critiques dans la dynamique des transactions personne-environnement. De très nombreuses études (Frankenhaeuser, 1981, Gardell, 1982) se font présentement dans le domaine de la santé au travail en utilisant ces marqueurs biologiques.

L'insistance mise sur les marqueurs biologiques ne disqualifie pas l'égale importance, et même la prééminence à accorder aux facteurs psychologiques et émotionnels dans la négociation que les individus entreprennent avec leur environnement. La neurophysiologie reconnaît en effet que les réactions endocriniennes sont déclenchées, moins par la nature objective des éléments stressants de l'environnement que par l'évaluation subjective que la personne fait de ces éléments. En tant qu'états émotionnels intenses, les sentiments d'impuissance, d'incompétence ou d'incapacité à faire face aux exigences d'une tâche se transforment en éléments déclencheurs d'un processus neuro-endocrinien qui conduit à des transformations physiologiques, psychologiques et comportementales dans la personne. Il m'apparaît donc essentiel de bien replacer à sa place au sein d'un schéma interactif complexe le rôle à la fois central et limité des indicateurs neurohormonaux.

Même s'il est utile de mesurer éventuellement les niveaux de stress ou de burn-out à partir des taux d'adrénaline par exemple, il est bien évident qu'on ne peut se limiter à ces mesures, et qu'il faut également mettre au point des indicateurs psychologiques, physiologiques et comportementaux susceptibles de marquer des graduations et de discriminer entre les seuils critiques de désadaptation et d'adaptation normale. Les études faites sur le burn-out ont eu tendance à privilégier les indicateurs comportementaux et psychologiques et à accorder un statut secondaire aux indicateurs physiologiques. Progressivement le champ du burn-out s'est ainsi psychologisé, et la tendance a été d'inscrire ce phénomène au sein des problèmes psychologiques plutôt que physiques. À l'autre extrême, on a précisé de plus en plus les indicateurs neuroendocriniens.

## LES FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX ET LE BURN-OUT

Mieux que tout autre, Kahn (1981) a démontré que le travail dans des services destinés à répondre à des demandes du public est davantage stressant que celui fait dans les entreprises de production industrielle. Ces dernières, cependant, peuvent présenter des exigences plus drastiques du point de vue de l'adaptation aux caractéristiques physiques du milieu de travail. Partout, dans les institutions de services aussi bien que dans l'industrie, les travailleurs ont à s'adapter à des formes diverses d'organisation et de gestion administrative. Pour dégager la spécificité du burn-out, il m'apparaît essentiel de présenter quelques études sur les problèmes de stress dans divers milieux de travail.

Levi (1984) s'est penché sur la question de l'impact différentiel sur la santé physique et psychologique de l'exposition aux odeurs, au bruit, aux mauvaises conditions de ventilation, de température, de lumière et d'humidité ainsi que sur l'effet de la présence de substances toxiques. Il a souligné la difficulté pour les chercheurs de mesurer les interactions complexes produites par la présence de plusieurs déléteurs dans un même environnement. Depuis Moss (1976), on sait l'importance de la disposition spatiale et de l'architecture dans la détermination du comportement et du degré de stress chez les travailleurs. Dans la même ligne mais sur des sujets plus limités, Rappoport (1975) a montré l'avantage de posséder des espaces ouverts, des jardins et des lieux tranquilles dans les entreprises ou services qui possèdent un nombre élevé d'employés. Les dimensions physiques et la taille des entreprises présentent des associations, selon Porter et Steers (1973), avec le taux de productivité chez les mineurs du charbon et des employés d'une usine d'aviation, ainsi que de façon plus générale avec la satisfaction au travail, l'absentéisme et le roulement au sein du personnel des entreprises industrielles.

Dans l'étude qu'ils ont menée auprès d'un groupe d'ouvriers considérés comme à risques parce que travaillant sur une chaîne de montage à cadence rapide, Frankenhaeuser et Gardell (1976) ont trouvé chez eux des taux d'épinéphrine et de catécholamine beaucoup plus élevés que dans le groupe contrôle, composé d'employés de la même usine non

affectés à la chaîne de montage. Ces auteurs ont mesuré le niveau de stress à partir de la quantité de sécrétion d'épinéphrine dans les urines. La recherche a aussi montré que ces ouvriers à risques souffraient davantage de symptômes psychosomatiques et que leur absentéisme était exceptionnellement important.

On sait que les tâches répétitives dans lesquelles le travailleur doit suivre le rythme qu'une machine lui impose sont associées à de hauts niveaux de stress surtout si cette machine impose de plus une position physique inconfortable. Dans des travaux récents, Frankenhaeuser (1981) et les collaborateurs de l'ouvrage de Kalimo (1985) se sont demandés, sans pouvoir répondre à leurs questions, si l'automatisation allait provoquer une réelle diminution du stress chez les travailleurs des usines dans lesquelles la production se fait en série. Le contrôle des automates exigera plus d'habileté chez le travailleur tout en lui laissant sans doute plus d'autonomie dans l'organisation de sa production; cependant le travailleur devra faire preuve de beaucoup plus d'attention pour répondre rapidement aux quelques problèmes qui se poseront soudainement dans un environnement devenu monotone; toute inattention ou toute lenteur à réagir pourra se traduire en des pertes et dommages importants. L'exemple des contrôleurs aériens, sur lesquels on possède beaucoup d'études, nous permet de nous faire une idée des effets de l'automatisation dans les entreprises où les périodes creuses et de surveillance passive tendent à diminuer considérablement la capacité de réagir rapidement et avec à-propos. Rose *et al.* (1978) ont constaté que les contrôleurs aériens présentent plus de problèmes d'hypertension et d'ulcères peptiques que le personnel non soumis au stress qui travaille dans la tour de contrôle. Cette étude laisse penser que le travail automatisé risque de ne pas diminuer substantiellement les problèmes de stress dans les usines de demain.

On sait également avec certitude que des troubles plus ou moins importants du sommeil et de l'humeur, ainsi que des désordres de la vie sociale, sont associés au travail sur les chiffres, et davantage encore lorsque le travailleur est soumis à des horaires changeants (Levi, 1984). Les recherches dans ce domaine portent surtout sur la perturbation des

rythmes biologiques par le travail sur chiffres (Akerstedt, 1984).

Quel que soit le type de travail, le fait d'avoir peu d'autonomie dans l'exécution de tâches lourdes, de précision ou faites en série, exerce une influence directe sur l'ensemble de la vie du travailleur, créant une insatisfaction qui conduit dans certaines circonstances à des problèmes de santé (Karasek, 1981).

Le burn-out semble cependant se développer surtout chez les travailleurs de la santé et des services sociaux qui sont en contact direct avec une clientèle en situation de problème (Maslach, 1978). Il y a même un consensus de plus en plus généralisé chez les auteurs pour limiter l'emploi du terme burn-out aux seuls problèmes d'épuisement physique et psychologique qui se développent chez les travailleurs engagés dans les professions d'aide. Certaines études spécifiques concluent que les employés des institutions hospitalières se classent dans les premiers rangs des «stressés» occupationnels; le National Institute for Occupational Safety and Health a montré, par exemple, que 15 des 27 professions qui présentent les plus fortes incidences de problèmes de santé mentale s'exercent principalement dans le cadre des hôpitaux. Des recherches plus limitées sur les infirmières (Gray-Toft et Anderson, 1981; Pines et Kanner, 1982), les ergothérapeutes (Kannegieter, 1980), les enseignants (Belcastro, 1982) et les éducateurs spécialisés (Weiskoff, 1980) confirment ces résultats. La situation n'est cependant pas homologue d'un groupe à l'autre: chez les infirmières, c'est l'absence de conditions positives dans l'environnement du travail plutôt que la présence de conditions négatives (Pines et Kanner, 1982) qui constitue la source de stress. De même les enseignants développent leurs problèmes de stress dans des contextes de travail tout à fait particuliers (Belcastro, 1982). Bien que le climat environnemental se présente chaque fois sous des formes originales, ce sont les caractéristiques mêmes de la situation d'aide qui provoquent des problèmes chez les travailleurs de ces professions (Richardson et West, 1982; Spicuzza et De Voe, 1982; Watkins, 1983; Maslach, 1978). Les femmes qui sont majoritaires dans ces professions, spécialisées dans la relation d'aide, souffrent davantage que les hommes du syndrome d'épuisement (Belle, 1982).

Le stress au travail déjà considérable en milieu hospitalier général augmente lorsque l'on passe en milieu psychiatrique, et plus spécialement si le travail se fait auprès d'une clientèle chronique (Mercier, 1985). Comme vient de le montrer l'étude de Mercier, les intervenants travaillant auprès d'une clientèle psychiatrique lourde sont piégés entre l'idéal d'une psychiatrie communautaire, qui met de l'avant les idées de désinstitutionnalisation et de normalisation des patients chez qui l'amélioration apparaît problématique; le discours psychiatrique progressiste qui propose le retour dans la communauté en vient à faire ressentir comme des échecs importants le maintien en institution de certains patients, au point même que des intervenants en viennent à se demander s'ils ne sont pas responsables de la chronicité des patients qui dépendent d'eux.

## LA VULNÉRABILITÉ INDIVIDUELLE FACE AU BURN-OUT

On sait que la susceptibilité aux stress de la vie quotidienne diffère selon les individus en fonction de facteurs génétiques, de caractéristiques psychologiques et de l'environnement social. Les différences génétiques dans les corticostéroïdes peuvent expliquer en partie, pourquoi des individus réagissent autrement sur le plan émotionnel et endocrinien à de semblables situations de stress. Face à des situations particulièrement stressantes, une personne peut être génétiquement prédisposée à réagir par une intense anxiété ou par la dépression alors qu'une autre manifestera de l'hypertension. Les recherches sur les caractéristiques génétiques de personnes en relation au stress se centrent principalement autour des catécholamines et des corticostéroïdes (Gershon *et al.*, 1981); on s'intéresse aussi beaucoup à l'étude de l'activité des neurorégulateurs dans le cerveau et dans le système nerveux périphérique, dont le rôle est de moduler les réponses dans les situations de stress. Cependant aucun chercheur n'a réussi à identifier des gènes qui seraient responsables des différences interindividuelles qu'on peut observer dans les réactions.

D'après Kobasa (1979), les individus qui ne tombent pas malades en dépit de nombreux événements de vie stressants sont caractérisés par une vigoureuse attitude positive face à la vie, ainsi que par

un «fort lieu interne de contrôle». De façon générale, les études épidémiologiques ont en effet montré qu'un plus grand nombre d'événements de vie (life events) augmente le risque face à plusieurs désordres physiques et psychologiques (Elliott et Eisdorfer, 1982). Depuis les travaux des deux cardiologues Friedman et Rosenman (1974), on pense que les individus appartenant au Type A sont davantage vulnérables par rapport au stress provenant du travail; ces personnes sont en effet davantage impliquées dans leur travail, s'inscrivent plus dans la compétition et sont plus impatientes (Friedman et Rosenman, 1971; Jenkins, 1976). Chez les collets blancs, l'incidence des problèmes cardiaques est deux fois plus élevée pour les individus de Type A que pour ceux de Type B; ce risque relatif est indépendant des autres facteurs de risques tels que le fait de fumer, de trop manger ou de l'hypertension (Haynes et Feinlab, 1980).

## LA CONSTRUCTION DES STRATÉGIES ADAPTATIVES

La détermination de la façon dont des individus ou des groupes négotient dans le contexte de situations intenses de stress, constitue incontestablement un domaine de recherche prometteur sur le plan tant d'une meilleure élucidation des mécanismes étiologiques de la maladie, que sur celui de la mise au point d'interventions préventives ou curatives. On dispose depuis une vingtaine d'années d'une importante littérature qui présente l'approche théorique à suivre (Coelho *et al.*, 1970; Lazarus, 1980; Moss, 1976; Levine et Ursin, 1980; Vaillant, 1977), mais les études approfondies appliquées à l'adaptation d'individus précis, face à des situations menaçantes pour leur vie ou spécialement difficiles, restent encore peu nombreuses.

Dans les recherches sur les conditions d'apparition du burn-out chez des individus particuliers, les chercheurs ont évidemment pris en considération les caractéristiques psychologiques des personnes, et précisé dans plusieurs cas si elles pouvaient éventuellement s'appuyer sur un réseau de support naturel. Les dimensions individuelles et sociales de la construction des réponses adaptatives ont été prises en considération, mais j'ai cependant l'impression que les recherches se limitent trop souvent à

établir de façon mécanique des corrélations entre les caractéristiques de la personne et sa stratégie d'adaptation.

Je signale ici deux limitations importantes des recherches sur le burn-out. La première concerne la durabilité du répertoire adaptatif d'une personne ou, comme l'écrit Vaillant (1977), la permanence de son style adaptatif. Plusieurs études ont en effet montré qu'un individu, aux prises avec un problème de survie (Schoenberg *et al.*, 1974), aura tendance à réagir dans cette situation sur la base d'un pattern qui s'est développé dans sa vie antérieure pour faire face à d'autres situations difficiles. Si le style adaptatif d'un individu persiste de fait à travers les différents âges de sa vie et face à diverses situations, il serait utile aux chercheurs de se dégager des études ponctuelles sur la seule situation de stress au travail, pour examiner également les stratégies d'adaptation dans les autres espaces de vie de la personne afin de dégager éventuellement le style adaptatif prévalant. Une meilleure connaissance des répertoires adaptatifs individuels devrait permettre par exemple d'intervenir de façon préventive.

La seconde limite des études sur les mécanismes d'apparition du burn-out vient de l'absence de distinction nette entre l'adaptation à court terme et l'adaptation à moyen ou long terme. Les auteurs n'ignorent pas que le burn-out est un processus comme je l'ai écrit précédemment, mais ils ne disent pas toujours clairement dans leurs études s'ils ont travaillé avec des personnes qui venaient de prendre conscience de la situation stressante, plutôt qu'avec des individus qui cherchaient à s'y adapter ou à la modifier depuis une longue période de temps. On sait, par exemple, que la plupart des personnes commencent par ignorer une situation stressante, et que ce n'est que progressivement, à travers une série d'approximations successives, qu'ils la reconnaissent en tant que réalité douloureuse. L'ignorance ou le rejet initial peut être considéré comme une véritable adaptation à court terme mais si cette négation devait se prolonger, il n'y a pas de doute qu'elle deviendrait contre-adaptative. C'est à cette dimension temporelle du processus que les chercheurs sur le burn-out devraient de plus en plus s'intéresser.

En réalité, les deux points que je viens de soulever à partir de la permanence du style adaptatif, et des séquences chronologiques dans le processus adaptatif, sont beaucoup plus complexes que ce que j'ai laissé entendre. Lazarus et Folkman (1984) viennent par exemple de réinsister sur le fait que le style de «coping» peut varier d'une situation à l'autre, et Vaillant (1977) est convaincu de son côté que l'individu construit fondamentalement, à lui seul, sa réponse adaptative dans une relative indépendance par rapport aux ressources mises à sa disposition par le milieu social. Ces deux exemples nous disent à quel point ce champ de l'adaptation individuelle est peu exploré, et il est à souhaiter que les études sur le burn-out nous aident à y voir plus clair.

## CONCLUSION

Dans la lecture que je viens de proposer de la littérature sur le burn-out, j'ai constamment essayé d'élargir le point de vue souvent restreint des auteurs. Là où les implications théoriques implicites arrivaient à peine à émerger, je les ai fait apparaître au grand jour: c'est le cas entre autres des références écologiques des auteurs que j'ai explicitées à partir d'une longue réflexion sur le processus d'adaptation. Tout en reconnaissant avec les auteurs l'importance du contexte pour comprendre le burn-out, j'ai sur ce point aussi cherché à élargir le cadre pour y faire entrer des éléments du contexte macroscopique. Un peu partout, je me suis limité à pousser la pensée des auteurs un peu plus loin: ce fut le cas par exemple lorsque j'ai proposé de réfléchir sur le burn-out à partir des études faites sur le stress.

À ce point, il serait intéressant d'élargir le débat sur le plan temporel et de se demander si le burn-out est avec nous pour durer. S'agit-il d'un accident de l'histoire dont le nom même sera vite oublié, ou sommes-nous en face d'un enjeu fondamental qui devrait conduire à une véritable redéfinition des milieux de travail, de façon à ce qu'ils permettent une plus grande qualité de vie? Les contextes de travail ont toujours été aliénants, mais n'a-t-on pas le droit d'inventer des utopies capables éventuellement de changer l'ordre des choses.

## NOTES

1. Le document dont il est question a été préparé dans le cadre d'une entente entre la C.S.N. et la Faculté de l'Éducation Permanente de l'Université de Montréal dans le but de servir de base pour des ateliers de formation destinés aux membres de la Fédération des Affaires sociales (F.A.S.) et de la Fédération Nationale des Enseignantes et Enseignants du Québec. La recherche a été réalisée par Johanne Tremblay et Michèle Pépin sous la direction de Billes Bibeau, Guy Dubreuil et Lucie Dagenais; à l'exception de Lucie Dagenais qui est de la C.S.N., toutes les autres personnes sont associées au Département d'Anthropologie.
2. Deux instruments d'orientation psychométrique servent principalement à mesurer les indicateurs du burn-out: le «Maslach Burnout Inventory» (MBI) mis au point par Maslach et Jackson en 1980, et «The Staff Burnout Scale for Health Professionals» (SBS-HP) de Jones (1980).

## RÉFÉRENCES

- AKERSTEDT, T., 1984, Work schedules and sleep, *Experientia*, 40, N° 5, 417-422.
- ASSELIN, L.M., 1980, *Valeurs et attitudes des Québécois en 1979*, Service des Études Sociales, ministère des Affaires sociales, Québec (ronéotypé).
- BARCHAS, J.D., et al., 1978, Behavioral neurochemistry: neuroregulators and behavioral states, *Science*, 200, 964-973.
- BELCASTRO, P.A., 1982, Burnout and its relationships to teachers somatic complaints and illnesses, *Psychological Reports*, 50, 1045-46.
- BELLE, D., 1982, The stress of caring: women as providers of social support, in Goldberger, L. et Brenznitz, S., eds, *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*, Free Press, New York, 496-504.
- BIBEAU, G., DUBREUIL, G., DAGENAI, L., TREMBLAY, J., PEPIN, M., 1984, *L'épanouissement professionnel*, Document ronéotypé préparé pour la Confédération des Syndicats Nationaux, Département d'anthropologie, Université de Montréal.
- BOUCHARD, P., GINER, M.M., PRONOVOST, L., 1981, *Analyse des valeurs des Québécois en 1981*, Service des Études Sociales, ministère des Affaires sociales.
- BOURGAULT, D., MELOCHE, M., 1981, Le Burn-out ou mourir d'épuisement comme un caméléon sur une jupe écossaise, *Intervention*, 61, 58-66.
- CANNON, W., 1953, *Bodily Changes in Pain, Hunger, Fear and Rage*, Ch. Brandford, Boston.
- CHERNISS, C., 1980a, *Professional Burnout in Human Service Organizations*, Praeger, New York.
- CHERNISS, C., 1980b, *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*, Sage Publications, Beverly Hills, California.
- COELHO, G., HAMBURG, D., MOOS, R., RANDOLPH, P., eds, 1970, *Coping and Adaptation: A Behavioral Science Bibliography*, U.S. Government Printing Office, Washington, D.C.
- CORIN, E., BIBEAU, G., 1985, Le burn-out: une perspective anthropologique, *Annales Médico-Psychologiques*, sous presse.
- DESMARAI, D., 1985, *Une lecture anthropologique des rapports entre chômage et santé mentale*, Texte ronéotypé, Département d'anthropologie, Université de Montréal, Septembre.
- DEVEREUX, G., 1980, Ethnopsychanalytic reflections on neurotic fatigue, in *Basic Problems in Ethnopsychiatry*, University of Chicago press, Chicago, 237-243.
- DIMSDALE, J.E., MOSS, J., 1980, Plasma catecholamines in stress and exercise, *Journal of American Medical Association*, 243, 340-342.
- EDELWICH, J., BRODSKY, A., 1980, *Burn-out: Stages of Deillusionment in the Helping Professions*, Human Sciences Press, New York.
- ELLIOTT, G.R., EISDORFER, C., 1982, *Stress and Human Health*, Springer, New York.
- FARBER, B.A., ed, 1983, *Stress and Burn out in the Human Service Professions*, Pergamon Press, New York.
- FRANKENHAEUSER, M., 1981, Coping with stress at work, *International Journal of Health Services*, 11, 491-510.
- FRANKENHAEUSER, M., GARDELL, B., 1976, Underload and overload in working life: outcome of a multidisciplinary approach, *Journal of Human Stress*, 2, 35-46.
- FRENCH, J.R.P., CAPLAN, R.D., VAN HARRISON, R., 1982, *The Mechanisms of Job Stress and Strain*, Wiley, New York.
- FREUDENBERGER, H.J., 1974, Staff burn-out, *Journal of Social Issues*, 30, 159-65.
- FREUDENBERGER, H.J., 1975, The staff burn-out syndrome in alternative institutions, *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 12, 73-82.
- FREUDENBERGER, H.J., 1980, *Burn-out: the High Cost of High Achievement*, Anchor Press, New York, (tr. f. *La brûlure interne, le prix élevé du succès*, 1982, Iredi, Ottawa).
- FRIEDMAN, M., ROSENMAN, R.H., 1974, *Type A: Your Behaviour and Your Heart*, Knopf, New York.
- GARDELL, B., 1982, Scandinavian research on stress in working life, *International Journal of Health Services*, 12, 31-41.
- GERSHON, E. et al., eds, 1981, *Genetic Research Strategies in Psychobiology and Psychiatry*, Boxwood Press, Pacific Grove, Cal.
- GINSBERG, S.G., 1974, The problem of the burned out executive, *Personnel Journal*, 598-600.
- GRAY-TOFT, P., ANDERSON, J.G., 1981, Stress among hospital nursing staff: its causes and effects, *Social Science and Medicine*, 15A, 639-647.
- GRELL, P., 1985, *Étude du chômage et de ses conséquences: les catégories sociales touchées par le non-travail*, Groupes d'Analyse des Politiques Sociales, Université de Montréal.
- UILLEMIN, R., 1978, Peptides in the brain, *Science*, 202, 390-402.
- HAYNES, S.G., FEINLAB, M., 1980, Women, work and coronary heart disease, *American Journal of Public Health*, 70, 133-141.
- INSTITUTE OF MEDICINE, 1981, *Research on Stress and Human Health*, National Academy Press, Washington, D.C.
- JENKINS, C.D., 1976, Recent evidence supporting psychological and social risk factors for coronary heart disease, *New England Journal of Medicine*, 294, 987-994.
- KAFRY, D., PINES, A., 1980, The experience of tedium in life and work, *Human Organisation*, 33 No. 4, 477-503.
- KAHN, R.L., 1981, *Work and Health*, Wiley Interscience, New York.
- KALIMO, R., ed., 1985, *Psychosocial Factor in Occupational Health*, World Health Organization, Geneva.
- KANNEGISTER, R.B., 1980, Environmental interactions in psychiatric occupational therapy — Some interferences, *The American Journal of Occupational Therapy*, 34, 715-720.

- KARASEK, J., 1981, Job socialization and job strain, in Gardell, B. et Johansson G., eds, *Working Life: A Social Science Contribution to Work Reform*, Wiley, London.
- KOBASA, S.C., 1979, Stressful life events, personality and health, *Journal Pers. Soc. Psychol.*, 37, 1-11.
- KRIGER, D.T., HUGHES, J.C., eds, 1980, *Neuroendocrinology*, Sinauer Associates, Boston.
- KRIEGER, D.T., MARTIN, J.B., 1981, Brain peptides, *New England Journal of Medicine*, 304, 944-951.
- LALONDE, P., GRUNBERG, F., 1980, *Psychiatrie clinique: approche contemporaine*, Gaëtan Morin, Chicoutimi.
- LAZARUS, R.S., 1980, The stress and coping paradigm, in Bond, L.A. et Rosen, J.C., eds, *Competence and Coping During Adulthood*, University Press of New England, Hanover.
- LAZARUS, R.S., FOLKMAN, S., 1984, *Stress, Appraisal, and Coping*, Springer, New York.
- LEVI, L., 1984, *Le stress dans l'industrie: causes, effets et prévention*, Bureau International du Travail, Genève.
- LEVINE, S., URSIN, H., eds, 1980, *Coping and Health*, Plenum Press, New York.
- LINTON, R., 1968, *Les fondements culturels de la personnalité*, Ed. Danod, Paris.
- LURIA, S.E., GOULD, S.J., SINGER, S., 1981, *A View of Life*, Benjamin/Cummings, New York.
- MacBRIDE, A., 1983, La dépression d'épuisement: phénomène possible? probable? évitable?, *Santé Mentale au Canada*, 31, N° 2, 2ss.
- MASLACH, C., 1976, Burned-out, *Human Behaviour*, 5, 16-22.
- MASLACH, C., 1978, The client role in staff burn-out, *Journal of Social Issues*, 34, 11-24.
- MASLACH, C., 1979, The burn-out syndrome and patient care, in Garfield, C., ed. *Stress and Survival*, Mosby, St. Louis.
- MASLACH, C., PINES, A., 1977, The burn-out syndrome in the day care setting, *Child Care Quarterly*, 6, 100-113.
- MASLACH, C., PINES, A., 1979, Burnout: The loss of human caring, in A. Pines et C. Maslach, eds, *Experiencing Social Psychology*, Knopf, New York, 246-252.
- MERCIER, C., 1985, L'hôpital psychiatrique d'hier à demain, *Revue Canadienne de Psychiatrie*, sous presse.
- MOSS, R.H., ed. 1976, *Human Adaptation: Coping with Life Crises*, John Wiley and Sons, New York.
- MOSS, R.H., 1976, *The Human Context: Environmental Determinants of Behavior*, John Wiley and Sons, New York.
- MURPHY, H.B.M., 1982, *Comparative Psychiatry. The International and Intercultural Distribution of Mental Illness*, Springer-Verlag, New York.
- PAINE, W.S., ed, 1982, *Job Stress and Burnout*, Sage, Beverly Hills, Cal.
- PERLMAN, B., HARTMAN, E.A., 1982, Burnout: Summary and Future Research, *Human Relations*, 35, N° 2, 283-305.
- PINES, A., MASLACH, C., 1978, Characteristics of staff burn-out in mental health settings, *Hospital and Community Psychiatry*, 29, 233-237.
- PINES, A.M., KANNER, A.D., 1982, Nurse's burnout: lack of positive conditions and presence of negative conditions as two independent sources of stress, *JPNMHS*, 20, N° 8, 30-35.
- PORTER, L.W., STEERS, R.M., 1973, Organizational work and personal factors in employee turnover and absenteeism, *Psychol. Bull.*, 80, 151-176.
- PRINCE, R., TCHENG-LAROCHE, F., 1983, *Neurasthenia and its Transformations in Western Psychiatry*, Conférence présentée dans le cadre du VIIe Congrès Mondial de Psychiatrie à Vienne.
- RAPPOPORT, A., 1975, Toward a redefinition of density, *Environ. Behavior*, 7, 133-158.
- RICHARDSON, M., WEST, P., 1982, Motivational management: coping with burnout, *Hospital and Community Psychiatry*, 33, 10, 837-840.
- ROSE, R.M., JENKINS, C.D., HURST, M., 1978, *Air Traffic Controller Health Change Study*, Federal Aviation Administration, Washington (Contract N° DOT-FA3WA3211).
- SCHALLY, A., 1978, Aspects of hypothalamic regulation of the pituitary gland, *Science*, 202, 18-28.
- SCHOENBERG, B., CARR, A., KUTCHER, A., PERETZ, D., GOLDBERG, I., eds, 1974, *Anticipatory Grief*, Columbia University Press, New York.
- SELYE, H., 1975, *Le stress de la vie: le problème de l'adaptation*, Gallimard, Paris.
- SELYE, H., ed, 1979, *Guide to Stress Research*, Van Nostrand Reinhold, New York.
- SNYDER, S.H., 1980, Brain peptides and neurotransmitters, *Science*, 200, 976-983.
- SPICUZZA, F.I., DE VOE, M.W., 1982, Burnout in the helping professions: mutual aid groups ans self-help, *The Personnel and Guidance Journal*, 95-98.
- VAILLANT, G.E., 1977, *Adaptation to life*, Little, Brown and Coy, Boston, Toronto.
- WATKINS, C.E., 1983, Burnout in counseling practice, *The Personnel and Guidance Journal*, 304-308.
- WEBER, M., 1966, *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme*, Plon, Paris.
- WEISKOFF, P. 1980, Burn-out among teachers of exceptional children, *Exceptional Children*, 47, N° 4, 18-23.

## SUMMARY

The important literature on burn-out or professional exhaustion is examined here from three aspects: socio-cultural anthropology, biological anthropology and ethnopsychiatry. On the socio-cultural level, the emergence of burn-out is seen as an epiphenomenon arising conjointly from a new work ethic and a new concept of the person; on the biological level, the burn-out is presented in relation to two main areas of study: as an adaptive strategy used by individuals to face particularly demanding situations in their working environment and as a particular modality of the interrelations between physical, psychological and behavioral dimensions in a person; on the ethnopsychiatric level, the burn-out is not interpreted as a new category in the description of illness but rather as a model of behavior more socially accepted and as an integrative concept that allows one to give meaning to a diversified group of symptoms. Studies on burn-out indicators, their causes, its neuro-physiology and its definition are explicitly discussed according to three perspectives: socio-cultural, biological and ethnopsychiatric.